

**PENGARUH KUALITAS PRODUK DAN CITRA MEREK
TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN SAMSUNG
(Studi pada pelanggan di gerai Samsung Malang)**

Skripsi

Diajukan Untuk Memenuhi Salah Satu Persyaratan Mencapai Derajat Sarjana
Ekonomi



Disusun Oleh :

Febi Edwardi saputra

201310160311012

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MALANG**

2017

SKRIPSI

PENGARUH KUALITAS PRODUK DAN CITRA MEREK TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN SAMSUNG (Studi pada Pelanggan di Gerai Samsung Malang)

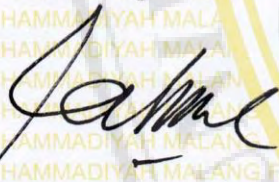
Oleh :

Febi Edwardi Saputra

201310160311012

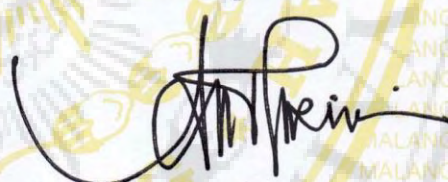
Diterima dan disetujui
pada tanggal 21 April 2017

Pembimbing I,



Dr. Rohmat Dwi Jatmiko, M.M.

Pembimbing II,



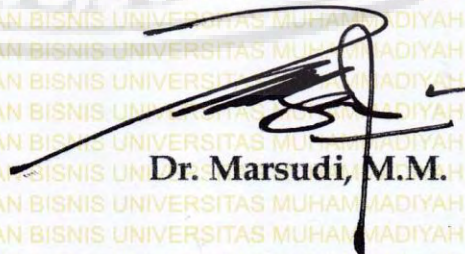
Dra. Sri Nastiti A., M.M.

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis,



Dr. Idah Zuhroh, M.M.

Ketua Jurusan,



Dr. Marsudi, M.M.

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

PENGARUH KUALITAS PRODUK DAN CITRA MEREK TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN SAMSUNG (Studi pada Pelanggan di Gerai Samsung Malang)

Yang disiapkan dan disusun oleh :

Nama : Febi Edwardi Saputra

NIM : 201310160311012

Jurusan : Manajemen

Telah dipertahankan di depan penguji pada tanggal 21 April 2017 dan dinyatakan telah memenuhi syarat untuk diterima sebagai kelengkapan guna memperoleh gelar Sarjana Ekonomi pada Universitas Muhammadiyah Malang.

Susunan Tim Penguji:

Penguji I : Drs. Rahmad Wijaya, M.M.

Penguji II : Drs. Noor Aziz, M.M.

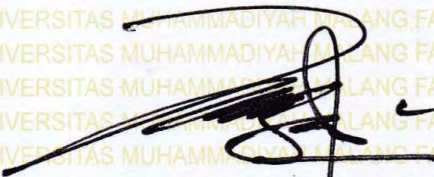
Penguji III : Dra. Sri Nastiti A., M.M.

Penguji IV : Dr. Rohmat Dwi Jatmiko, M.M.

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Ketua Jurusan,



Dr. Idah Zuhroh, M.M.


Dr. Marsudi, M.M.

1. 
2. 
3. 
4. 



UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MALANG

FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

Manajemen – Akuntansi – Ilmu Ekonomi Pembangunan – D-III Keuangan dan Perbankan
(Terakreditasi)

Jl. Raya Tlogomas No. 246 Malang, Telp. 0341-464318, Psw. 211-215, Fax 0341-460435

Website: <http://feb.umm.ac.id> Email: feb@umm.ac.id

BERITA ACARA UJIAN SKRIPSI/TUGAS AKHIR

Panitia Ujian Tugas Akhir/Skripsi Program Sarjana (S1) Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas Muhammadiyah Malang pada :

Hari / Tanggal : Jum'at 21 April 2017

Tempat : FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

Telah mengadakan Ujian Tugas Akhir/Skripsi atas nama mahasiswa :

Nama : FEBI EDWARDI SAPUTRA

No. Induk : 201310160311012

Program Studi : MANAJEMEN

Judul Skripsi : *PENGARUH KUALITAS PRODUK DAN CITRA MEREK
TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN
(Pelanggan di Gerai Samsung Malang)*

Dengan susunan penguji sebagai berikut :

No.	Nama Dosen Penguji	Nilai	Tanda Tangan
1.	Rahmad Wijaya, S.E., M.M.	79	
2.	Drs. Noor Azis, M.M.	77	
3.	Dra. Sri Nastiti Andharini, M.M.	82	
4.	Dr. Rohmat Dwi Jatmiko, M.M.	79	

Nilai rata-rata : 79,25 / B +

Dinyatakan Lulus / ~~Tidak Lulus~~ *)

Kategori : Layak / Tidak Layak *)

Untuk dipublikasikan dan dimuat Web UMM

Mengetahui

a.n. Dekan FEB-UMM,
Pembantu Dekan I,

Dra. Ida Nuraini, M.Si.

Malang, 21 April 2017

Ketua Tim Penguji,

Rahmad Wijaya, S.E., M.M.

Ket: *) Coret yang tidak perlu

UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MALANG
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
PROGRAM STUDI MANAJEMEN

Jl. Raya Tlogomas 246 Telp.0341-464318 Pes.214 Malang, 65144

DAFTAR PERUBAHAN DRAF

Nama Mahasiswa : FEBI EDWARDI SAPUTRA

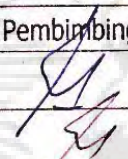
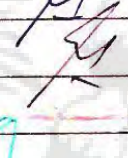
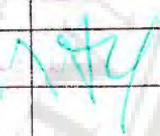
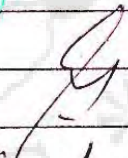
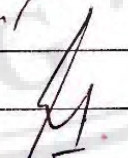
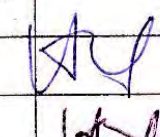
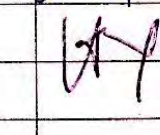
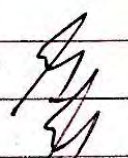
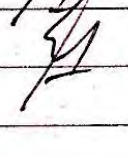

NIM : 201310160311012

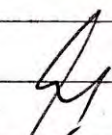
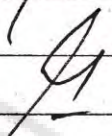
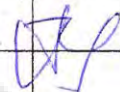
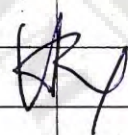
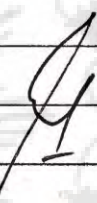
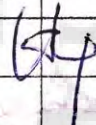
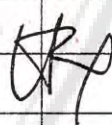
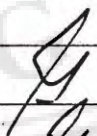

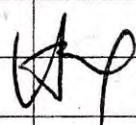
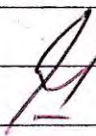
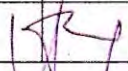
No.	Perubahan-Perubahan yang Harus Dilakukan	Halaman	Keterangan
1.	judul		
2.	Latar belakang dilampirkan.		
3.	Manfaat / kegunaan penelitian → dipergelas.		
4.	Def operasional Var.		
5.	Populasi — Sampel		
6.	Karakteristik Responden.		
7.	Hipotesis 3 — pengujian		



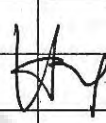
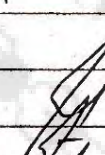
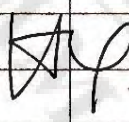
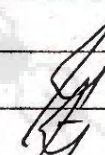
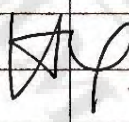
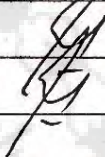
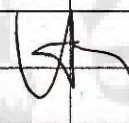
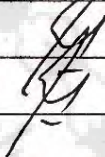
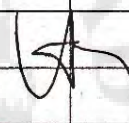
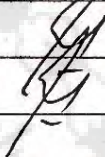
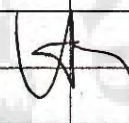
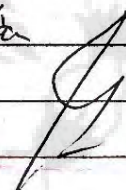
KARTU KENDALI BIMBINGAN SKRIPSI

NAMA : Fehi Edwardi Saputra
 NIM/IPK/Konsent : 20131016031102 3.50 / Pematang
 Tgl. SK Bimbingan : 16 Oktober 2016
 Alamat/Tlp/HP : Marga Utama dalam no 6 /
 082 332 625577

Judul Skripsi : Pengaruh Kualitas Produk dan Citra Merek
 terhadap Loyalitas Pelanggan (Studi kasus
 Pelanggan di Gerai Samsung Malang)

Tanggal	Revisi/Perbaikan	Paraf	
		Pembimbing I	Pembimbing II
15/11-16	Latar belakang masalah		
22/11-16			
25/11	revisi latar belakang		
2/12-16	Latar belakang masalah, perumusan masalah, Tujuan dan Kegunaan Penelitian.		
6/12-16	Latar belakang masalah (kandungan definisi; Substansi teori-teori yang relevan, kandungan pendapat pribadi dan hasil penelitian).		
6/12	Latar belakang direvisi		
15/11	revisi LB		
28/12	Latar belakang masalah OK		
6/1-17	Indikator 2 tahap variabel		
11/1	revisi proposal → mulai LB		

Tanggal	Revisi/Perbaikan	Paraf	
		Pembimbing I	Pembimbing II
18/1-17	Indikator tiap variabel, kerangka pikir, dan kerangka Miskonsepsi		
19/1-17	Ternyata indikator tiap variabel dst		
20/1	perbaikan proposal - penulisan - dilengkapi		
26/1	perbaikan proposal → disiapkan seminar		
1/2-17	Indikator Citra Merek diperbaiki Siapkan seminar dan kuesioner		
17/2	brod bab I - III → perbaikan revisi revisi clartan putannya / konsistensi antara data disamping dg di kuesioner		
20/2	perbaikan bab I - III → uji coba kuesioner		
22/2-17	Indikator Citra Merek		
24/2-17	—————		
27/2	disesuaikan → indikator antara data dg kuesioner → coba omng vi 30 resp		
28/2-17	Kuesioner diisi: coba uji mengukur validitas & reabilitas ke 40 resp		
9/3	lengkap bab IV		

Tanggal	Revisi/Perbaikan	Paraf	
		Pembimbing I	Pembimbing II
10/3-17	Kuesioner reliabel, uji coba diperbaiki data valid Lampirkan pengumpulan data dan kearifan Bab 4		
23/3	penyusunan bab IV		
24/3-17	Bab 4 revisi		
29/3	penyusunan bab III → dihapus bab V → siapkan materi ujian		
3/4-17	Pembahasan belum dituliskan		
7/4-17	Bab 4 OK		
9/4	hapus → siapkan materi		
6/4-17	Kesimpulan & saran diperbaiki. Konsistensi antara hasil penelitian → kesimpulan & saran bisa dibuat ulang		

SURAT PERYATAAN

Yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Febi edwardi Saputra
NIM : 201310160311012
Fakultas/ Jurusan : Ekonomi dan Bisnis/ Manajemen
Email : febiedwardi44@gmail.com

UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MALANG

Dengan ini menyatakan yang sebesar-besarnya bahwa:

1. Tugas akhir dengan judul “PENGARUH KUALITAS PRODUK DAN CITRA MEREK TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN SAMSUNG (STUDI PADA PELANGGAN DI GERAJ SAMSUNG MALANG)”
Adalah hasil karya saya, dalam naskah tugas akhir ini tiak terdapat karya ilmiah yang pernah dilanjutkan oleh orang lain untuk memperoleh gelar akademik diperguruan tinggi, dan tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan orang lain, baik sebagian ataupun keseluruhan, kecuali yang secara tertulis dikutip dalam naskah inidisebutkan dalam sumber kutipan daftar pustaka.
2. Apabila ternyata didalam tugas akhir ini terdapat unsur-unsur PLAGIASI saya bersedia TUGAS AKHIR SAYA INI DIGUGURKAN dan GELAR AKADEMIK YANG TELAH SAYA PROLEH DIBATALKAN, serta diprses sesuai ketentuan hukum yang berlaku.
3. Tugas akhir ini dapat dijadikan sumber pustaka.
Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya untuk digunakan sebagaimana semestinya.

Malang 6 April 2017
Yang Menyatakan

Febi Edwardi Saputra

KATA PENGANTAR

Assalamu 'alaikum wr.wb

Puji syukur kepada Tuhan Yang Maha Esa atas segala rahmat dan hidayah-Nya, sehingga penyusunan skripsi ini dengan judul “Pengaruh Kualitas Produk dan Citra Merek Terhadap Loyalitas Pelanggan Samsung (Studi Pada Pelanggan di Gerai Samsung Malang)” dapat diselesaikan dengan baik guna memenuhi salah satu persyaratan untuk memperoleh gelar sarjana di jurusan Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Malang. Skripsi ini tidak akan terselesaikan tanpa adanya bantuan serta dukungan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, pada kesempatan ini patutlah kiranya saya mengucapkan terima kasih kepada semua pihak, baik yang langsung ataupun tidak langsung yang turut membantu dalam penyelesaian skripsi ini, khususnya :

1. Drs. Fauzan M.Pd., selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Malang.
2. Dr. Idah Zuhroh, M.M, selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Malang.
3. Dr. Marsudi, M.M. selaku Ketua Program Studi Manajemen Universitas Muhammadiyah Malang.
4. Dr. RD. Djatmiko, M.M, selaku dosen pembimbing pertama yang telah memberikan banyak masukan, waktu dan semangat serta memberikan pengarahan kepada saya dalam penyusunan skripsi ini.

5. Dra. Sri Nastiti Andharini, selaku dosen pembimbing kedua yang telah memberikan banyak masukan, waktu dan semangat serta memberikan pengarahan kepada saya dalam penyusunan skripsi ini.
6. Dra. Uci Yuliati, M.M., selaku dosen wali kelas A 2013 jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Malang.
7. Bapak dan Ibu dosen beserta staff pengajar Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Malang.
8. Papa Syafril Yan dan mama Yumiharti Yuza yang selama ini dengan tulus ikhlas telah mendidik dan memberikan pengorbanan yang tak ternilai, dorongan moril dan materil serta doa dan cinta yang selama ini diberikan kepada saya dalam menyelesaikan studi pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis.
9. Kakak Dimas Hardi Saputra yang telah memberikan dukungan serta doa kepada saya dalam menyelesaikan studi pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis.
10. Candra Dwi Wahzuni yang selalu memberikan semangat dan selalu ada saat dibutuhkan.
11. Teman-teman Manajemen A 2013 yang telah memberikan semangat hingga terselesaikannya skripsi ini.
12. Teman-teman kos

13. Semua pihak-pihak lain yang tidak dapat disebutkan namanya satu persatu yang juga ikut memberikan dorongan, bantuan, dukungannya kepada saya untuk penyelesaian skripsi ini, terima kasih atas semuanya.

Atas segala kekurangan dan ketidaksempurnaan skripsi ini, penulis sangat mengharapkan masukan, kritik dan saran yang bersifat membangun kearah perbaikan dan penyempurnaan skripsi ini. Akhir kata penulis berharap semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi semua pihak dan semoga amal baik yang telah diberikan kepada penulis mendapat balasan dari Allah SWT.

Wassalamu'alaikum wr.wr

Malang, 6 April 2017

Penulis

DAFTAR ISI

ABSTRAK	i
ABSTRACT	ii
KATA PENGANTAR.....	iii
DAFTAR ISI.....	vi
DAFTAR GAMBAR	viii
DAFTAR TABEL.....	ix
DAFTAR LAMPIRAN.....	x
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang Penelitian.....	1
B. Rumusan Masalah	5
C. Tujuan Penelitian	6
D. Manfaat Penelitian	6
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	8
A. loyalitas Pelanggan.....	8
1. Pengertian loyalitas Pelanggan	8
2. Faktor yang mempengaruhi loyalitas Pelanggan	9
3. Indikator loyalitas pelanggan	11
B. Kuaitas produk	12
1. Pengertian kualitas produk.....	12
2. Indikator kualitas produk	13
C. Citra Merek	14
1. Pengertian citra merek.....	14
2. Indikator citra merek	15
3. Kerangka Konseptual dan Hipotesis	16

BAB III	METODE PENELITIAN.....	19
	A. Lokasi Penelitian.....	19
	B. Jenis Penelitian.....	19
	C. Definisi Operasional Variabel dan Indikator.....	19
	D. Populasi dan Sampel	21
	E. Sumber Data.....	22
	F. Teknik Pengumpulan Data.....	23
	G. Teknik Pengukuran Data.....	23
	H. Uji Instrumen Penelitian	24
	I. Teknik Analisis Data.....	27
	J. Uji asumsi klasik.....	29
	K. Regresi Linier Berganda.....	30
	L. Uji Hipotesis	31
BAB IV	HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	34
	A. Gambaran Umum Responden	34
	B. Karakteristik Responden	34
	C. Hasil Analisis Rentang Skala.....	36
	D. Hasil Uji Asumsi Klasik.....	44
	E. Hasil Analisis Regresi Linear Berganda	48
	F. Koefisiensi Determinasi	51
	G. Hasil Pengujian Hipotesis	52
	H. Pembahasan Hasil Penelitian	54
BAB V	KESIMPULAN DAN SARAN.....	60
	A. KESIMPULAN	60
	B. SARAN	62

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN-LAMPIRAN

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Konseptual	16
--------------------------------------	----



DAFTAR TABEL

Tabel 3.1 Definisi Oprasional Variabel	20
Tabel 3.2 Pengukuran Rentang Skala	23
Tabel 3.3 Uji Validitas.....	24
Tabel 3.4 Uji Reliabilitas.....	27
Tabel 3.5 Rentang skala variabel.....	28
Tabel 4.1 Karakteristik Reponden Berdasarkan jenis kelamin	34
Tabel 4.2 Karakteristik Reponden Berdasarkan usia	35
Tabel 4.3 Karakteristik Reponden Berdasarkan lama penggunaan.....	35
Tabel 4.4 Deskripsi jawaban responden variabel loyalitas pelanggan	36
Tabel 4.5 Deskripsi jawaban responden variabel kualitas produk.....	38
Tabel 4.6 Deskripsi jawaban responden variabel citra merek.....	42
Tabel 4.7 Uji Normalitas.....	45
Tabel 4.8 Uji Multikolineritas.....	45
Tabel 4.9 Uji Linearitas.....	46
Tabel 4.10 Uji Autokorelasi.....	46
Tabel 4.11 Uji Heteroskedastisitas.....	47
Tabel 4.12 Hasil Analisis Regresi Linier.....	48
Tabel 4.13 Uji Signifikansi Simultan.....	49
Tabel 4.14 Hasil Kualitas Produk dan Citra Merek terhadap loyalitas.....	50

DAFTAR LAMPIRAN

LAMPIRAN Kuesioner

LAMPIRAN Rentang Skala

LAMPIRAN Karakteristik Responden

LAMPIRAN Hasil Validitas Dan Reliabilitas Instrumen

LAMPIRAN Hasil Uji Asumsi Klasik

LAMPIRAN Hasil Analisis Regresi Linier Berganda



Daftar pustaka

- Andrianto. 2013. “ Pengaruh Kualitas Produk, Citra Merek, Harga dan Promosi Terhadap Keputusan Pembelian Mobil Jenis APV Merek Toyota Kijang Inova di Semarang”, Skripsi Universitas Diponegoro Semarang.
- Arikunto S, 2006. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*, Ed Revisi VI, Penerbit PT Rineka Cipta, Jakarta.
- Arsandi. 2016. “pengaruh kualitas produk, persepsi harga dan citra merek terhadap loyalitas pelanggan handphone di Matahari Simpanan Lima Semarang)”. *Journal of economic and manajemen*. Vol 6. No 1
- Dewi. 2012. “analisis pengaruh kualitas produk, citra merek, kepercayaan dan kepuasan terhadap loyalitas pengguna produk Advan di kota Semarang”. Skripsi. Universitas Dian Nuswantoro. Semarang
- Dewi. 2014. “pengaruh kualitas produk, citra merek dan materialisme terhadap produk Apple di kota Denpasar”. Skripsi. Universitas Udayana
- Doyo, P. (1998). *Perilaku Konsumen dan Loyalitas*. Penerbit Andi, Yogyakarta
- Egan, John. 2001. *Relationship Marketing, Exploring Relational Strategies in Marketing*, 1st edition, Prentice Hall
- Tjiptono, Fandy. 2004. *Manajemen Jasa*. Edisi Pertama. Yogyakarta : Andi Offset
- Fathoni. 2015. “pengaruh harga, kualitas produk dan promosi terhadap loyalitas pelanggan lemari es merek LG di PT. Global Elektronik Banyuwangi Semarang. *Jurnal Of Manajemen*. ISSN :181-354
- Fauziah, Siti. 2014. “ pengaruh kualitas produk terhadap loyalitas pelanggan dengan kepuasan sebagai variabel moderasi (pada pelanggan laptop Asus mahasiswa Muhammadiyah Surakarta)”. Skripsi. Universitas Muhammadiyah Surakarta

- Ferdinand. 2006. *Metode Penelitian Manajemen: Pedoman Penelitian untuk skripsi, Tesis dan Disertai Ilmu Manajemen*. Semarang: Universitas Diponegoro
- Gaffar. Dan Vanessa. 2007. *Customer Relationship Management and Marketing Public Relation*. Bandung : Alfabeta
- Garvin, 1994, *Kualitas Produk : Alat Strategi Yang Penting*, Free Press
- Ghozali, Imam. 2011. *“Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program SPSS”*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro
- Griffin, Hill. 1995. *Customer Loyalty, How to Earn it How to Keep it*. Loxington: Books An Imprint of The Free Press
- Griffin, Jill, 2005. *Customer Loyalty: Menumbuhkan dan Mempertahankan Kesetiaan Pelanggan*, Erlangga, Jakarta.
- Haryono. 2015. “pengaruh kualitas pelayanan dan citra merek terhadap kepuasan konsumen serta pengaruhnya terhadap loyalitas pelanggan pada produk TV LCD Samsung (studi konsumen di Elektronik Solution Java Supermall Semarang)”. *Jurnal of Manajemen*. ISSN : 2502-7689. Vol 1
- Ismani, Platomi. 2008. *Pengaruh Citra Merek*. FISIP UI.
- Kartajaya Hermawan. 2006. *Hermawan Kartajaya on Segmentation Seri 9 ElemenMarketing*. Bandung: PT. Mizan Pustaka.
- Kotler, Philip. 2001. *Manajemen Pemasaran : Analisis, Perencanaan, Implementasi, dan Kontrol*. Jakarta : PT. Prehallindo
- Kotler, Philip, 2008. *Manajemen Pemasaran*, Edisi Milenium diterjemahkan Benyamn Molan, PT. Prenhallindo, Jakarta
- Kotler, Philip. 2007. *Manajemen Pemasaran*. Edisi Keduabelas. Jilid Kesatu. Jakarta : PT. Indeks

Kotler, Philip dan Gary Armstrong, 2001, Prinsip-prinsip Pemasaran, Jilid 1, Edisi Kedelapan, Jakarta, Erlangga

Kotler, Philip & Armstrong, Gary. 2006. *Prinsip-prinsip Pemasaran*. Edisi Keduabelas. Erlangga. Jakarta

Kotler dan Armstrong. 2008. Prinsip-prinsip Pemasaran. Jilid 1 dan 2. Edisi 12. Jakarta: Erlangga

Kotler dan Keller. 2012. *Marketing Management* Edisi 14, *Global Edition*. Pearson Prentice Hall

Kotler, Philip, dan Kevin Lane Keller. 2009. Manajemen Pemasaran Jilid 1, edisi Ketiga Belas, Terjemahan Bob Sabran, MM. Jakarta: Penerbit Erlangga.

Kotler, Philip, Thomas Hayes, dan Bloom Paul N. 2002. *Marketing Professional Service*. Prentice Hall International Press.

Krisna. 2012. “pengaruh kualitas produk terhadap loyalitas pelanggan pada pengguna android Sony”. Skripsi Universitas Indonesia

Larasakti. 2010. “Pengaruh kualitas produk dan citra merek terhadap kepuasan dan loyalitas pelanggan pada Air Conditioner Inverter Panasonic di kota Bandung”. Jurnal Eproc

Lupiyoadi, Rambat. 2001. Manajemen Pemasaran Jasa, Salemba Empat, Jakarta.

Mardalis, Ahmad. 2005. *Meraih Loyalitas Pelanggan*. Jakarta : Balai Pustaka

Musanto, Trisno. 2004. Faktor-faktor Kepuasan Pelanggan dan Loyalitas Pelanggan: Studi Kasus pada CV. Media Advertising Surabaya. *Jurnal Manajemen dan Kewirausahaan*, Vol. 6. pp. 123-136

Nurmiyati. 2009. “Analisis Pengaruh Citra Merek, Kualitas Produk dan Promosi Penjualan Terhadap Loyalitas Pelanggan. Skripsi. Universitas Diponegoro Semarang

Novitayanti. 2014. “Analisis Pengaruh Citra Merek dan Kepuasan terhadap loyalitas pelanggan dengan word of mouth sebagai variabel intervening

pada produk smartphone Blackberry (studi pada mahasiswa fakultas ekonomi universitas Diponegoro)”. Skripsi. Universitas Diponegoro

Nugroho. 2011. “Pengaruh harga dan kualitas produk terhadap loyalitas pelanggan pengguna Netebook Acer (studi kasus Mahasiswa Unnes Fakultas Ekonomi)”. Skripsi. Universitas Negeri Semarang

Nurhayati, Risky. 2011. “Pengaruh Kualitas Produk dan Harga Terhadap Loyalitas Pelanggan Handphone Merek Nokia”. Skripsi Universitas Pembangunan Nasional Veteran Yogyakarta

Nurina. 2014. “Hubungan Citra Mmerek dan kualitas produk dengan loyalitas pelanggan produk Apple”. Jurnal ilmiah mahasiswa. Universitas Surabaya. Vol.3. no.1

Ogba dan Tan. 2009. Exploring The Impact Of Brand Image On Customer Loyalty And Commitment In China. *Journal of Technology Management in China*, Vol. 4

Prasetio, Candra. 2012. “Pengaruh Citra Merek Terhadap Loyalitas Pelnggan (Studi Pada *Apple Iphone*)”. Skripsi Universitas Indonesia

Rahma. 2007. “Analisis pengaruh kualitas produk dan citra merek terhadap loyalitas pelanggan pengguna telepon seluler merek sony Ericson dikota Semarang. Skripsi. Universitas Diponegoro

Rifal. 2015. “Analisis Kualitas produk dan citra merek dalam mempengaruhi keputusan pembelian dan dampaknya terhadap loyalitas pelanggan laptop Asus”. Skripsi. Universitas Andalas

Riyadi, Selamat. 2004. *Banking Assets and Liability Management*. Edisi kedua. Jakarta: LPFE UI.

Sanusi, Anwar. 2011, *Metode Penelitian Bisnis*, Salemba Empat, Jakarta

Schiffman, leon, dan Kanuk, leslie lazer, "*Consumer Behaviour 7 edition*

(perilaku konsumen)". PT. Indeks, Jakarta, 2008

Setiadi, Nugroho, SE., MM., 2003, "Perilaku Konsumen Konsep dan Implikasi untuk Strategi dan Penelitian Pemasaran". Jakarta: Kencana

Shimp, Terence. 2003. Periklanan Promosi dan Aspek Tambahan Komunikasi Pemasaran Terpadu. Jilid I Edisi 5th. Jakarta Erlangga

Sugiyono. 2012. Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&B. Bandung: Alfabeta.

Sugiyono. 2013. Metode Penelitian Manajemen. Bandung : Alfabeta

Suhaji. 2010. " pengaruh persepsi kualitas pelayanan, kualitas produk dan harga terhadap loyalitas pelanggan Handphone Flexi dikota Semarang dengan intervening kepuasan pelanggan" Skripsi. STIE Widya Manggala

Stefanie. 2016. " penaruh kualitas produk dan citra merek terhadap loyalitas pelanggan pada produk elektronik dikota bekasi". Skripsi. Universitas Gunadarma

Sulistyawati.2011. "Analisis pengaruh citra merek dan kualitas produk terhadap loyalitas pelanggan laptop Acer dikota Semarang. Skripsi. Universitas diponegoro

Trisnawan. 2014. "Pengaruh kualitas produk, harga, proosi dan distribusi terhadap loyalitas pelanggan Handphone Samsung di Semarang". Skripsi. Universitas Dian Nuswantoro

Umar. 2001. Metode Penelitian dan Aplikasi dalam pemasaran. Jakarta: PT Gramedia Pustaka Umum

Wahyu. 2012. "Brand image Smasrtphone berbasis android (studi deskriptif kuantitatif Brand Image Smartphone Samsung Galaxy Seris di Kalangan Mahasiswa Program studi komunikasi dan mahasiswa program studi teknik informatika ditinjau dari atribut berwujud dan atribut tidak berwujud)". Skripsi. Universitas Atmajaya. Jogjakarta

Widayat. 2004. "Metode Penelitian Pemasaran". Universitas Muhammadiyah Malang. Malang

Widodo, Catur. 2014. "Pengaruh Kualitas Produk, Citra Merek, Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan *Samsung Galaxy*. Jurnal Manajemen dan Bisnis. Vol.5, No.2.

Witt, Stephen F. & Moutinho, Luiz (ed.), 1994, *Tourism Marketing and Management Handbook*, New York: Prentice Hall.

Wiyono, Gendo. 2011. "Merancang pelatihan bisnis dengan alat analisis SPSS dan SmartPLS". UPP STIM YKPN. Yogyakarta

Zeithaml et al, 1996. Measuring the quality of relationship in customer service: An Empirical study. European. Journal Of Marketing.

Zikmund, William G. et.al. 2003. *Customer Relationship Management: Integrating Marketing Strategy and Information Technology*. New Jersey: John Wiley and Sons.